MERCURY

مهارات الاتصال الفعال وإدارة الشكاوى للمستفيدين

21 – 25 ديسمبر 2026

أمستردام (هولندا)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

مهارات الاتصال الفعال وإدارة الشكاوى للمستفيدين

المرجع: 190349_121566 **التاريخ:** 21 – 25 ديسمبر 2026 **المكان:** أمستردام (هولندا) **الرسوم:** Euro 5600

المقدمة

تسعى هذه الدورة التدريبية في مهارات الاتصال الفعال وإدارة الشكاوى للمستفيدين، إلى تطوير قدرات المشاركين في بناء تواصل مهني مؤثر مع المستفيدين وتعزيز جودة الخدمات المقدمة. كما تركز على أساليب الاتصال المؤسسي، وإيصال الرسائل بوضوح، وإدارة الحوارات بمهنية في مختلف المواقف. وتهدف إلى تمكين المشاركين من التعامل مع الشخصيات المتنوعة وفهم احتياجاتها وتحسين أساليب الاستجابة لها. وتتناول منهجيات استقبال الشكاوى وتحليلها ومعالجتها بطريقة منظمة تحقق رضا المستفيدين. وتركز على إدارة المواقف الصعبة واحتواء التصعيد باستخدام مهارات التفاوض وحل النزاعات. وتساعد المشاركين على توظيف الذكاء العاطفي لبناء علاقات إيجابية وتعزيز الثقة مع المستفيدين.

الفئات المستهدفة

تستهدف دورة مهارات الاتصال الفعال وإدارة الشكاوى للمستفيدين، الفئات والمحترفين لاكتساب المعرفة والمهارات:

- موظفو خدمة المستفيدين ومراكز الاتصال.
- موظفو العلاقات العامة والتواصل المؤسسي.
- مسؤولو استقبال الشكاوى والاعتراضات.
- فرق الدعم وخدمات العملاء.
- المشرفون على عمليات التواصل.
- موظفو الجهات الحكومية والخاصة.
- قادة الفرق الخدمية والإدارية.
- العاملون في بيئات التعامل المباشر مع المستفيدين.

أهداف الدورة التدريبية

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في مهارات الاتصال الفعال وإدارة الشكاوى للمستفيدين، سيكون المشاركون قادرين على:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- تطوير مهارات الاتصال الفعال مع المستفيدين.
- تحسين أساليب التواصل الرسمي والمهني.
- تعزيز القدرة على إيصال الرسائل بوضوح ودقة.
- تطبيق مهارات الحوار الاحترافي في بيئة العمل.
- إدارة التواصل عبر الهاتف والبريد الإلكتروني بكفاءة.
- فهم أنماط الشخصيات المختلفة وأساليب التعامل معها.
- التعامل مع الشخصيات الغاضبة والمترددة بفعالية.
- تطوير مهارات إدارة الحوار والسيطرة على المواقف.
- التعرف على أنواع الشكاوى وأساليب التعامل معها.
- تحليل أسباب الشكاوى وتحديد الحلول المناسبة.
- تحسين آليات متابعة الشكاوى ومعالجة الاعتراضات.
- اكتساب مهارات احتواء المواقف الصعبة.
- تطبيق أساليب التفاوض وحل النزاعات.
- تعزيز الذكاء العاطفي في خدمة المستفيد.
- بناء علاقات طويلة الأمد قائمة على الثقة والاحترام.

الكفاءات المستهدفة

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج مهارات الاتصال الفعال وإدارة الشكاوى للمستفيدين:

- مهارات الاتصال المؤسسي الفعال.
- القدرة على إدارة الحوارات المهنية.
- التعامل مع مختلف أنماط المستفيدين.
- تحليل الشكاوى وتحديد أسبابها.
- معالجة الاعتراضات بأساليب إيجابية.
- إدارة المواقف الصعبة باحترافية.
- استخدام مهارات التفاوض الفعال.
- تعزيز التعاطف والذكاء العاطفي.
- ضبط الانفعالات أثناء التواصل.
- بناء علاقات قوية مع المستفيدين.

دراسة سيناريوهات

في تدريب مهارات الاتصال الفعال وإدارة الشكاوى للمستفيدين، سيطوّر المشاركين قدراتهم عبر دراسة السيناريوهات:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- التعامل مع مستفيد غاضب بسبب تأخر الخدمة.
- معالجة شكوى متعلقة بجودة التواصل.
- إدارة حوار مع شخص كثير المطالب.
- احتواء موقف تصعيدي داخل بيئة العمل.
- التفاوض للوصول إلى حلول مرضية.
- تطبيق الذكاء العاطفي في خدمة المستفيد.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى: الاتصال المؤسسي الفعال

- مفهوم الاتصال المؤسسي ودوره في تحسين تجربة المستفيد.
- مبادئ التواصل الفعال داخل المؤسسات.
- مهارات الاستماع والفهم أثناء التفاعل.
- أساليب إيصال الرسائل بطريقة واضحة ومؤثرة.
- مهارات الحوار الاحترافي وبناء التفاهم.
- أسس التواصل عبر الهاتف والبريد الإلكتروني.

الوحدة الثانية: مهارات التعامل مع الشخصيات المختلفة

- فهم أنماط الشخصيات وتأثيرها على أسلوب التواصل.
- أساليب التعامل مع الشخص الغاضب واحتواء ردود الفعل.
- التعامل مع الشخص المتردد ودعمه لاتخاذ القرار.
- إدارة الحوار مع الشخص كثير المطالب.
- طرق التواصل مع الشخص غير المتعاون.
- استخدام أساليب الحوار الإيجابي لتحقيق نتائج أفضل.

الوحدة الثالثة: إدارة الشكاوى والاعتراضات

- مفهوم إدارة الشكاوى وأهميتها في تحسين الخدمات.
- التعرف على أنواع الشكاوى وتصنيفها.
- أساليب استقبال الشكوى بطريقة مهنية.
- تحليل المشكلة وتحديد أسبابها الرئيسية.
- تطوير حلول مناسبة لمعالجة الشكاوى.
- متابعة الشكاوى وضمان إغلاقها بفعالية.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الرابعة: إدارة المواقف الصعبة

- فهم طبيعة المواقف الصعبة في بيئة العمل.
- مهارات احتواء غضب المستفيدين.
- أساليب تخفيف التصعيد والمحافظة على الهدوء.
- تطبيق مهارات التفاوض للوصول إلى حلول.
- إدارة النزاعات بطريقة مهنية ومتوازنة.
- الحفاظ على الاحترافية أثناء الضغوط.

الوحدة الخامسة: الذكاء العاطفي في خدمة المستفيد

- مفهوم الذكاء العاطفي وأثره على جودة الخدمة.
- تطوير مهارة ضبط الانفعالات أثناء التواصل.
- تعزيز التعاطف وفهم احتياجات المستفيدين.
- بناء الثقة من خلال التواصل الإيجابي.
- التعامل مع ضغط العمل والمواقف المتغيرة.
- تطوير العلاقات المستدامة مع المستفيدين.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية

تساعد الدورة المشاركين على تطوير مهارات الاتصال وإدارة الشكاوى بأساليب احترافية تعزز رضا المستفيدين وتحسن جودة الخدمات. كما تمكنهم من التعامل مع المواقف المختلفة بمرونة وثقة وبناء علاقات إيجابية مستدامة.